

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
PLAN FIN DE SEMANA



TESINA

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS
DIFERENTES JORNADAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA
ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN, DISTRITO No. 10-11-12 SAN
MIGUEL PANÁN Y PATULUL SECTOR PRIVADO SUCHITEPÉQUEZ”**

Por:

JULIA CIRIACO RUIZ
Carné 200941511

Mazatenango, Noviembre de 2014

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA Y ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA
PLAN FIN DE SEMANA



TESINA

**“FACTORES QUE INCIDEN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS
DIFERENTES JORNADAS DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA
ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN, DISTRITO No. 10-11-12 SAN
MIGUEL PANÁN Y PATULUL SECTOR PRIVADO SUCHITEPÉQUEZ”**

Por:

JULIA CIRIACO RUIZ

Carné: 200941511

Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez
ASESOR

Presentada ante las autoridades del Centro Universitario de Sur Occidente
CUNSUROC, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, previo a conferirle el
título de:

Licenciada en Pedagogía y Administración Educativa

Mazatenango, Noviembre de 2014.

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

AUTORIDADES

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo	RECTOR
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas	SECRETARIO

Miembros del Consejo Directivo del Centro Universitario del Suroccidente

Dra. Alba Ruth Maldonado de León	Presidenta
----------------------------------	------------

Representantes de Profesores

Ing. Agr. Luis Alfredo Tobar Piril	Secretario
------------------------------------	------------

Representante Graduado del CUNSUROC

Licda. Mildred Gricelda Hidalgo Mazariegos	Vocal
--	-------

Representantes Estudiantiles del CUNSUROC

PEM. Carlos Enrique Jalel de los Santos	Vocal
Br. Cristian Ernesto Castillo Sandoval	Vocal

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE**

COORDINACIÓN ACADÉMICA

COORDINADOR ACADÉMICO
Msc. Carlos Antonio Barrera Arenales

COORDINADOR CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MSc. Bernardino Alfonso Hernández Escobar

COORDINADOR ÁREA SOCIAL HUMANISTA
Lic. José Felipe Martínez Domínguez

COORDINADOR CARRERA TRABAJO SOCIAL
Lic. Edin Aníbal Ortiz Lara

COORDINADOR CARRERAS DE PEDAGOGÍA
MSc. Nery Edgar Saquimux Canastuj

COORDINADOR CARRERA INGENIERÍA EN ALIMENTOS
Dr. Marco Antonio del Cid Flores

COORDINADOR CARRERA AGRONOMÍA
MSc. Erick Alexander España Miranda

ENCARGADA CARRERA CIENCIAS JURÍDICAS Y SOCIALES, ABOGADO Y
NOTARIO
Licda. Tania María Cabrera Ovalle

ENCARGADO CARRERA GESTIÓN AMBIENTAL LOCAL
Msc. Celso González Morales

CARRERAS PLAN FIN DE SEMANA DEL CUNSUROC

ENCARGADO DE LAS CARRERAS DE PEDAGOGÍA
Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez

ENCARGADA CARRERA PERIODISTA PROFESIONAL Y LICENCIATURA EN
CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN
MSc. Paola Marisol Rabanales

AGRADECIMIENTOS:

A DIOS:

Por regalarme vida, salud, fortaleza y perseverancia para llegar a cumplir mis sueños. Por la sabiduría que me ha concedido, el amor infinito y por las bendiciones maravillosas durante mi formación académica y profesional, y por permitirme efectuar mis metas.

A MI MADRE:

Julia Ruiz Calderón por darme la vida, por sus sabios consejos, por todo su amor y su apoyo incondicional, mi más sincero agradecimiento por amarme y ser el motivo primordial de mi superación, a quien puedo decirle *“misión cumplida”*.

A MIS HERMANOS (AS):

Por el aprecio que me han demostrado y por sus mensajes de estimulación, porque aún cuando todo parezca mal, siempre nos hemos apoyado.

A MIS AMIGOS:

Por su compañía y apoyo que me han manifestado. Porque sé que aún cuando quizás me olvido de ellos y no los he mencionado, para mí son una bendición.

A MIS COMPAÑEROS (AS):

Por compartir conmigo experiencias y conocimientos, por varios años en que han sido mis compañeros (as) de lucha, por los instantes en los que hemos llorado, reído y disfrutado de momentos que no volverán; más que compañeros (as) de estudio nos unen vínculos de afecto, respeto y admiración.

A MI ASESOR:

Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez, por brindarme su apoyo y compartir sus conocimientos conmigo, por sus sabias enseñanzas que me han ayudado a mejorar deficiencias y sobre todo, por aceptar asesorarme en esta fase tan importante en mi formación profesional.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Casa de estudios, fuente de sabiduría y conocimiento.

A LOS DOCENTES DE PEDAGOGÍA PLAN FIN DE SEMANA:

Por los conocimientos que compartieron durante mi formación académica y profesional.

A LA COORDINACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN 10-11-12 SAN MIGUEL PANÁN Y PATULUL SECTOR PRIVADO SUCHITEPÉQUEZ:

Por permitirme la estancia en la oficina durante todo el tiempo que necesité para desarrollar un proceso académico en el cual era indispensable el apoyo y colaboración de este Distrito. Con sincera gratitud al respetable Coordinador Técnico Administrativo de Educación. Licenciado Hugosveli Chapetón Cardona.

CON PROFUNDO AGRADECIMIENTO A MI REVISORA DE TESINA:

Licda. Luz del Milagro Domínguez, por su profesionalismo y dedicar parte de sus conocimientos y tiempo en la revisión previo a la presentación de este trabajo de investigación.

DEDICATORIAS:

A DIOS:

Por ser base fundamental en mi vida y formación académica, por estar conmigo en todos los momentos de mi vida y concederme sabiduría y fortaleza, para soportar las diversas circunstancias en todas las etapas de mi vida, y sobre todo por ser mi mejor amigo, quien me ha concedido superarme y cumplir mis metas.

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA:

Por permitirme ser parte de la familia sancarlista y especializarme en una carrera humanista, acercándome a la realización de mis metas profesionales y hacer vida el lema: *“Id y enseñad a todos”*.

AL CENTRO UNIVERSITARIO DE SUROCCIDENTE:

Por cobijarme como un templo del saber, ayudarme a elevar mi espíritu humanista y coadyuvar en la consolidación de mis principios éticos y profesionales, para enfrentar retos y alcanzar mis metas con responsabilidad y honestidad.

A MI FAMILIA:

Con todo amor a mi madre Julia Ruiz Calderón, por ser la madre más hermosa que Dios me ha regalado para conducirme en el sendero correcto, que con su humildad me ha enseñado a través del ejemplo, para que yo sea una persona de bien. A mis sobrinos y sobrina, quienes han llenado mi vida de muchas alegrías. Que mi logro profesional sea un ejemplo para ellos.

AL PUEBLO DE GUATEMALA:

A todos los guatemaltecos y guatemaltecas responsables con el pago de sus impuestos, coadyuvando así el financiamiento de mi estancia en la magna Universidad de San Carlos de Guatemala. Espero compensar con mi trabajo digno y ruego a Dios para que bendiga y siempre proteja a nuestra bella Guatemala.

*“Las doctrinas, criterios y opiniones contenidas en el presente trabajo, son
responsabilidad exclusiva del autor”* ¹

¹ Punto quinto del Acta No. 03 / 99 del 04 / 03 / 99 del Comité de Tesis de las carreras de Pedagogía del Centro Universitario del Sur Occidente

ÍNDICE TEMÁTICO

CONTENIDO	PÁGINAS
Introducción.....	01
 CAPÍTULO I	
1.1. Planteamiento del problema.....	03
1.2. Definición del problema.....	05
1.3. Objetivos.....	05
 CAPÍTULO II	
2.1. Descripción Metodológica.....	06
 CAPÍTULO III	
3.1. Atención.....	08
3.2. Calidad.....	09
3.2.1. Calidad interna y externa.....	10
3.2.2. Etapas básicas para la consecución de la calidad.....	11
3.2.3. Características de la calidad.....	12
3.2.4. Conceptos de calidad total.....	12
3.3. Servidor público.....	13
3.4. La Coordinación.....	17
3.4.1. La Coordinación Técnica Administrativa.....	18
3.4.2. Funciones generales de la Coordinación Técnica Administrativa.....	19
3.4.3. Funciones específicas.....	19
3.5. La Coordinación por objetivos.....	20
3.5.1. Orientada a la calidad de la educación.....	20
3.5.2. Cómo se puede traducir la noción de calidad del servicio a las escuelas.....	21
3.6. Funciones del Coordinador Técnico Administrativo.....	22

3.6.1. Capacitación actualización docente.....	22
3.6.2. Asistencia técnica a personal docente.....	22
3.6.3. Promover la evaluación y seguimiento de los procesos de enseñanza aprendizaje.....	23
3.6.4. Adecuación curricular.....	24
3.6.5. Procurar la creación y funcionamiento de centros de recursos educativos.....	25
3.6.6. Socializar procesos y metodologías innovadoras.....	26
3.6.7. Diseñar modelos de entrega técnica.....	26
3.7. Ejes de trabajo en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación.....	27
3.8. Creación de las Dirección Departamentales de Educación.....	28
CAPÍTULO IV	
Análisis y discusión.....	31
CAPÍTULO V	
Conclusiones.....	38
Recomendaciones.....	39
Bibliografía.....	40
ANEXOS	
Guía de entrevista a directores	41
Guía de entrevista a secretaria	45
Guía de entrevista a CTA.....	49

Introducción

La atención al público, es un aspecto importante que deben tomar en cuenta las autoridades que administran cualquier institución, que por naturaleza de sus servicios, debe prestar atención a la población que requiere de sus atenciones. Los Distritos Educativos de nuestra región, son las instituciones públicas que atienden principalmente a miembros del sector educativo y requieren de una calidad en el servicio a la comunidad para el bienestar de los visitantes. Indiscutiblemente, servicio o atención al público, es un proceso enfocado a la mejora continua, optimizando los recursos humanos existentes, que propicien un buen servicio. La tesina titulada: “Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán y Patulul Sector Privado Suchitepéquez”, tiene como objeto de estudio la atención al público en el contexto indicado, los factores que condicionan su calidad.

Para concretar una información que conduzca a descubrir las variables de los factores que determinan la realidad que ocurre y contrastarla con los resultados que se esperan del servicio educativo, es necesario realizar una búsqueda que determina el nivel de atención hacia los Establecimientos Educativos de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán y Patulul Sector Privado de Suchitepéquez. Los resultados obtenidos a través de la información recabada por medio de boletas de entrevistas, indica que los factores que inciden en la atención al público en el sector educativo seleccionado, son deficientes, tales como factores contextuales, traslape de actividades, carencia de personal administrativo, entre otros, mismos que están compuestos por un conjunto de variables que definitivamente están relacionados con la atención de calidad.

La atención en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación está dirigida a: directores, docentes, padres de familia, estudiantes u otras personas comprometidas con la educación quienes conforman la comunidad educativa. De esta forma se hace énfasis en las funciones que tienen los coordinadores administrativos, entre los diversos

desempeños que deben cumplir están: asesorar, orientar y brindar acompañamiento para la solución de documentos administrativos debido a que sirve de enlace entre la comunidad educativa y Dirección Departamental de Educación, de tal manera que los servicios son concedidos en la Coordinación Técnica Administrativa porque es la institución más inmediata para la solución de los diferentes trámites. Es por ello que se debe brindar una atención de calidad.

Para poder abordar e interpretar la temática elegida fue necesaria la elección de técnicas y el diseño de instrumentos de recopilación de la información, a través de investigaciones de campo y bibliográficas, que proporcionaron la información necesaria y demás referencias obtenidas, que constituyeron el fundamento teórico y documental de la tesina denominada “Factores que inciden en la Atención al Público en las diferentes Jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán y Patulul Sector Privado de Suchitepéquez”. Después de obtener la información necesaria, se procedió a darle forma, orden y estilo, hasta convertirse este informe final el cual consta de cinco capítulos estructurados de la siguiente manera:

En el primer capítulo se contempla el planteamiento del problema, en el cual nace la idea y los objetivos del problema a investigar. En el segundo capítulo se plantea la descripción metodológica de la investigación, es decir, se explica el proceso de investigación que se utilizará. En el tercer capítulo se sustenta la base científica a través de investigaciones bibliográficas, formando el contenido teórico de la tesina. En el cuarto capítulo, aparece la descripción de toda la información recopilada a través de la investigación de campo. El quinto capítulo es la parte final del informe, y en este apartado se establecen las conclusiones con sus respectivas recomendaciones, en función de las determinaciones a las que se llegaron, después de toda la indagación y análisis de datos obtenidos en las investigaciones de campo y bibliográficas.

Capítulo I

1.1. Planteamiento del problema

Las Direcciones Departamentales de Educación son órganos encargados de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar las acciones educativas en los diferentes departamentos de la República. Cada Dirección Departamental de Educación está a cargo de un Director, quienes dependen directamente del Despacho Ministerial y que deben cumplir funciones de integración, coordinación y supervisión. Asimismo cada departamento está integrado por los Coordinadores Técnicos Administrativos de Educación, quienes son dependencias de las Direcciones Departamentales de Educación, que tienen la finalidad de coordinar la labor educativa de uno o más municipios.

Por razones de nuestro estudio, nos referimos a la Coordinación Educativa del Distrito 10-11-12 de San Miguel Panán y Patulul sector Privado, que fue creada mediante resolución departamental con fecha 20 de enero de 1999; anteriormente el municipio pertenecía a la Supervisión Educativa 96-43, con sede en San Antonio Suchitepéquez. Por situaciones de reorganización departamental la Coordinación atiende a partir del uno de abril de 2005 el Sector Privado de Patulul, según resolución DDES/ UDA 021-2008/ DMPP, bajo la coordinación del Msc. Hugosveli Chapetón Cardona, quien atiende a los Establecimientos Educativos del Sector Oficial de San Miguel Panán y Patulul Sector Privado de Suchitepéquez.

Actualmente, en el año 2014 la comunidad educativa de San Miguel Panán Suchitepéquez cuenta con un total de ocho escuelas oficiales del nivel preprimario y una privada (de estas, 2 son urbanas y 7 rurales); ocho escuelas oficiales y una escuela privada del nivel primario, (de estas, 2 son urbanas y 7 rurales), un Instituto Nacional de Educación Básica INEB (urbano) y una Academia de Mecanografía. En el año 2014 El Sector Privado de Patulul cuenta con: 12 establecimientos educativos del Nivel Preprimario (de estas, 9 son urbanos y 3 rurales); 19 establecimientos del nivel primario (de estas, 9 son urbanos y 10 rurales), 12 establecimientos del nivel medio ciclo básico

(11 urbanos y uno rural), y 10 establecimientos del nivel medio, ciclo diversificado (todos urbanos), asimismo 5 academias de mecanografía y 2 de computación.

La Oficina de la Coordinación Técnica Administrativa tiene a su cargo el control de 60 Establecimientos del Sector Privado de Patulul Suchitepéquez y 19 Establecimientos de San Miguel Panán que hacen un total de 79 Establecimientos Educativos. Laboran en la oficina de la Coordinación Técnica Administrativa una Maestra de Educación Primaria con funciones de Secretaria contratada por la Municipalidad de San Miguel Panán, quien realiza 05 horas de trabajo y también labora el Coordinador Técnico Administrativo de Educación. En total el personal administrativo está conformado por 02 integrantes.

Las personas que visitan la oficina de la Coordinación ya mencionada, entre ellos docentes y directores de los municipios de San Miguel Panán y Patulul Sector Privado de Suchitepéquez como también personas en general que requieren de los servicios de la Coordinación por diversos trámites, la mayoría de ocasiones, visitan la oficina en la jornada matutina, debido a que en jornada vespertina permanece cerrada, con excepción de algunas ocasiones. La Coordinación Técnica Administrativa de Educación, objeto de nuestro estudio, es visitada constantemente por directores de establecimientos, pero no pueden ser atendidos en la jornada vespertina, lo que ha generado dificultades, debiendo presentarse otro día en jornada matutina, lo que los obliga a desatender los centros educativos que dirigen. Asimismo algunas veces se requieren de algún documento administrativo que la secretaria puede realizar, mas no puede firmar, por no tener la facultad de hacerlo.

Algunos directores, docentes y público en general han realizado comentarios con relación a la problemática, porque afecta a la mayoría y sobre todo al Sector Privado de Patulul por estar geográficamente más distante de la Sede de la Coordinación Técnica Administrativa del municipio de San Miguel Panán, Suchitepéquez. Esta investigación se propone descubrir los factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez”.

1.2 Definición del problema

Esta investigación pretende responder la siguiente Interrogante: ¿Cuáles son los factores que inciden en la atención al público en las diferentes Jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación Distrito 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez?

1.3 Objetivos

Objetivo General:

Analizar las causas primordiales que condicionan la calidad de la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación Distrito 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez.

Objetivos Específicos:

- Analizar las diferentes investigaciones enfocadas a la temática que se plantea.
- Indagar las causas y consecuencias que inciden en la calidad de atención al público en la institución educativa seleccionada.
- Valorar el rol que desempeña el personal administrativo en el Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez, en la atención y búsqueda de soluciones de índole administrativa, a los miembros de la comunidad educativa.

Capítulo II

2.1 Descripción Metodológica

El enfoque metodológico que orienta la investigación es cuantitativo, porque se basa en el conjunto de datos aportados y consensuados por diferentes opiniones de la mayoría de entrevistados para recabar información de la investigación “Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación Distrito 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez”, el que se desarrollará de la siguiente manera:

Investigación en libros sobre la importancia del servicio al cliente, interpretando esto último como los miembros de la comunidad educativa y los factores determinantes que condicionan la calidad de la atención que se brinda en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, será además pertinente analizar propuestas de estrategias para cubrir la atención a quienes llegan desde los Establecimientos Educativos sin desatender las actividades programadas fuera de ella, donde se establecen las funciones de los Coordinadores Técnicos Administrativos propuestas por el Ministerio de Educación.

Todas las informaciones están encaminadas en la atención al público, en este caso, la que se brinda a las personas que visitan la oficina de la coordinación, sobre todo los directores de los Establecimientos Educativos objeto de estudio, para lo cual la investigación será abordada de la siguiente forma:

- a) Se investigará en las leyes de Legislación Básica Educativa, Acuerdo relacionado con la Creación de las Direcciones Departamentales y Manual del Coordinador Técnico Administrativo, teoría relacionada con el proceso administrativo y sus funciones, enfocando la importancia de atención al cliente, que es base fundamental en cualquier campo administrativo para la satisfacción de los clientes.
- b) Se obtendrá en la Oficina de la Coordinación el Libro de Visitas en el que está registrado los nombres de las personas y motivos de sus visitas.

- c) Una vez identificado los nombres de las personas que visitan la oficina entre ellos directores, docentes u otras personas, se procederá a entrevistarles de manera oral, para analizar los horarios en que han sido atendidos.
- d) Igualmente, con una guía de entrevista abierta, se indagará al Coordinador Técnico Administrativo y Secretaria que son las personas involucradas en la atención al público, en las que se investigará en qué jornada atienden, con más frecuencia y por qué.
- e) Teniendo a la vista los datos aportados por los informantes claves, se procederá a discutirlos sobre la base de la revisión bibliográfica realizada sobre el tema de estudio.
- f) Análisis de datos de toda la información brindada por directores, secretaria y Coordinador Técnico Administrativo; será indispensable deducir y reflexionar todos los datos aportados por cada una de las partes, para luego relacionarlas y discutir las con base a las investigaciones bibliográficas necesarias que propiciarán el sustento del tema a investigar: “Factores que inciden en la Atención al Público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez”.

Capítulo III

Marco Teórico

Para dar inicio a la descripción de la temática de nuestro estudio y comprender todos los aspectos que integra el tema a investigar, primordialmente es formal dar una definición a lo que se refiere Atención al Público mismo que según varios autores siempre va acompañado de los factores que inciden en la efectividad del proceso educativo de la comunidad educativa.

3.1 Atención

La atención puede definirse de diferentes formas, al igual que sucede en otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola definición que incluya sus aspectos más importantes a través del análisis de las principales características que se han dado y expresado por diversos autores.

La atención la podemos entender como la capacidad que tiene alguien para entender las cosas o un objetivo, para tomarla en cuenta o en consideración. Desde el punto de vista de la psicología, la atención no es un concepto único, sino el nombre atribuido a una variedad de fenómenos. Tradicionalmente, se ha considerado de dos maneras distintas, aunque relacionadas. Por una parte, la atención como una cualidad de la percepción, hace referencia a la función de la atención como filtro de los estímulos ambientales, decidiendo cuáles son los estímulos más relevantes y dándoles prioridad por medio de la concentración de la actividad psíquica sobre el objetivo, para un procesamiento más profundo en la conciencia. Por otro lado, la atención es entendida como el mecanismo que controla y regula los procesos cognitivos; desde el aprendizaje por condicionamiento hasta el razonamiento complejo.

Asimismo es importante darle una definición al concepto de **Servicio público** siendo esta una actividad desarrollada por una institución pública o privada con el fin de compensar una necesidad social determinada. Los servicios públicos son el conjunto de actividades y prestaciones permitidas, reservadas o exigidas a las administraciones públicas por la legislación en cada Estado, y que tienen como finalidad responder a

diferentes imperativos del funcionamiento social, y, en última instancia, favorecer la realización efectiva de la igualdad y del bienestar social. Suelen tener un carácter gratuito, ya que los costos corren a cargo del Estado.

Es indispensable brindar una atención de calidad en una institución pública educativa porque contribuye a darle una mejor asesoría a la comunidad educativa que requiere de la solución de diferentes trámites administrativos.

De igual manera, el servicio que brindan los trabajadores públicos a los clientes sirve de contacto entre ambas partes porque genera en ellos algún nivel de satisfacción. Para ello se requiere de una organización interna y luego brindar un mejor servicio que satisfaga a los clientes.

Sin lugar a dudas, el éxito de una empresa dependerá fundamentalmente que aquellas demandas de sus clientes sean satisfechas, porque estos son los protagonistas fundamentales, el factor más importante que interviene en el juego de los negocios.

En el contexto educativo el concepto de Atención al Público se designa al servicio que prestan las Coordinaciones Técnicas Administrativas a los Establecimientos Educativos Públicos y privados para atender y resolver los trámites administrativos de cada centro educativo que visite la oficina de la coordinación. El éxito está en la complacencia de la comunidad educativa, quienes son los personajes que visitan la oficina.

3.2 Calidad

Es un término muy utilizado para diferenciar lo bueno y lo malo que existe, el cual será el resultado de la satisfacción de la persona según sus necesidades, por eso cuando hablamos de calidad nos referimos a hacer las cosas bien, desde su inicio hasta el final, para evitar posibles consecuencias de un mal paso o procedimiento de lo que se esté realizando.

La calidad asegura la eficacia para satisfacer las expectativas que se tengan y puedan cumplirse los objetivos establecidos. Este término tiene múltiples significados y reacciones, todo dependerá desde la perspectiva en que lo vea la persona. Sin

embargo, la calidad es el resultado de un esfuerzo arduo, se trabaja de forma eficaz para poder satisfacer el deseo de la persona, de acuerdo a la reacción y preferencias del mismo.

La concepción del término calidad puede variar según la perspectiva de las personas, sin embargo se coincide en que el producto o servicio que se preste satisfaga las expectativas del cliente. Brindar un servicio de calidad se trata de hacer bien las cosas, de manera correcta y óptima.

La calidad de atención que se manifiesta en una institución pública depende de la organización activa del administrador, a través del personal de apoyo y de los recursos disponibles que posee la entidad educativa, con el objetivo de satisfacer las diversas necesidades de la comunidad educativa para el bienestar social.

3.2.1 La calidad se da de forma interna y externa

En la calidad interna se hace una autoevaluación de lo que se realiza, para verificar si existen debilidades, dificultades y errores para poder corregirlos. Entonces se puede afirmar que pasa por una serie de etapas para poder ver el desarrollo que se ha obtenido, y así garantizar el resultado de lo que se realiza. Mientras que en la calidad externa, los demás son los que evalúan lo realizado, con el fin de poder mejorar los productos o servicios que se le brinden, siendo ellos los beneficiados.

Ambas calidades son puestas en práctica en nuestra realidad ya sean empresas privadas que venden productos como por ejemplo: la empresa Coca-Cola, en donde la calidad interna sería todos los que contribuyen en su elaboración y funcionamiento, mientras que la calidad externa está constituida por todos los consumidores, ellos determinan la calidad del producto.

En la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, la calidad interna, se basa en la preparación del Coordinador Técnico Administrativo y su capacidad de desarrollar todas las funciones administrativas, y la calidad externa se ve

reflejada en los directores de su distrito y en comunidad educativa a las que atiende, en cuanto a el servicio que brinda y la motivación hacia ellos, para el desarrollo de la sociedad.

Mejorar la calidad interna y externa permite que una empresa, institución pública o privada trabaje con sus beneficiarios en las mejores condiciones brindando un servicio de calidad a los clientes, lo que traduce una relación de confianza y ganancias de naturaleza tanto financiera (aumento de ganancias) como personal (clarificación de roles, necesidades, motivación del empleado, conocimientos).

La mejora de la calidad es un proceso que requiere la participación de todos los que integran y, en la mayoría de los casos, conduce a cambios en los hábitos de trabajo. Siguiendo un proceso continuo y un nivel jerárquico.

3.2.2 Etapas básicas para la consecución de la calidad

Para conseguir mejoras en la calidad es necesario seguir unos puntos esenciales: Instauración de una política de Calidad, la Política de Calidad de una empresa es saber hacia dónde quiere llegar la empresa tanto en temas de Calidad, precios, entregas, planificación, es decir establece un patrón de comportamiento y debe comprender todos los aspectos de la Calidad, participación del ejecutivo, el ejecutivo debe estar involucrado directamente en todo el tema del aseguramiento de la Calidad en la empresa, realizar evaluaciones de la gestión, estas evaluaciones sirven para evaluar a la cooperación inter departamental, el servicio de la empresa, el compromiso de la dirección con relación a la calidad y la moral de los empleados, la mejora continua es fundamental en una empresa para poder llegar lejos y ser competente en el mercado.

En cuanto a una institución educativa se refiere el administrador educativo debe conocer sus funciones como dirigente, así también es necesario tener conocimiento de las políticas educativas del Ministerio de Educación, mismos que le servirán de guía para el cumplimiento de los objetivos establecidos por medio de su capacidad administrativa.

3.2.3 Características de la calidad

Las características de la calidad deben asegurarse desde su origen, en la compra de insumos y en la ejecución exacta del trabajo, el servicio debe diseñarse pensando en las necesidades, opiniones y expectativas del cliente y se origina en el diseño del sistema directivo y es responsabilidad de todos. En otros casos se considera que son los medios, dotación y calidad de los servidores públicos, adecuación de edificios, dotaciones y equipamientos, Currículum ofrecido, políticas educativas, etc., los que determinan fundamentalmente la calidad en una Coordinación Técnica Administrativa de Educación.

En cualquier organización pública o privada es necesario que se refleje una atención caritativa a los clientes, así como la asesoría y orientación es también fundamental en toda institución. Además es indispensable que el administrador educativo posea ciertas características como: amabilidad, generosidad, respetuoso, atento, accesible, buenas relaciones humanas, entre otros.

3.2.4 Conceptos de calidad total

Al hablar de calidad total, no se trata de trabajar más, ni exigir más, la clave es crear una nueva conciencia en el personal formando y fomentando el trabajo en equipo comprometidos con los objetivos de la empresa, en la que se busca evitar fallos y defectos, en donde todas las personas deben saber y tomar sus responsabilidades.

Muchas empresas adoptan la filosofía de Calidad Total, siempre con la mejora continua la cual es fundamental para que la empresa sea más competitiva y logre llegar más lejos.

La Calidad Total no es tan solo realizar las cosas bien hechas sino que es mejorarlas constantemente (los procesos, etc...)

La Coordinación Técnica Administrativa de Educación de calidad es aquella que promueve el progreso de su distrito en una amplia gama de logros intelectuales, sociales, morales, emocionales y motivacionales, teniendo en cuenta que debe atender a la población educativa en las necesidades que surgen para el desarrollo

de Guatemala. Un sistema escolar eficaz es el que maximiza la capacidad de las escuelas para alcanzar los resultados tomando en cuenta aspectos como: Los recursos materiales disponibles, entre estos podemos mencionar edificio propio, disponibilidad biblioteca, mobiliario, recursos educativos, etc. La dirección y gestión administrativa y académica del centro: labor directiva, organización, funcionamiento de los servicios, relaciones humanas, coordinación y control, supervisión, etc.

3.3 Servidor Público

*“Se considera **servidor público**, a la persona individual que ocupe un puesto en la Administración Pública en virtud de nombramiento, contrato o cualquier otro vínculo legalmente establecido, mediante el cual queda obligada a prestarle sus servicios o a ejecutarle una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dependencia continuada y dirección inmediata de la propia Administración Pública”. (Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748, 1968, p.2)*

Además se establece en el “**Artículo 64, Obligaciones de los Servidores Públicos**, son deberes de los servidores públicos:

1. *Jurar, acatar y defender la Constitución de la República.*
2. *Cumplir y velar porque se cumplan la presente ley y sus reglamentos.*
3. *Acatar las órdenes e instrucciones que les impartan sus superiores jerárquicos, de conformidad con la ley, cumpliendo y desempeñando con eficiencia las obligaciones inherentes a sus puestos y, en su caso, responder de abuso de autoridad y de la ejecución de las ordenes que puedan impartir, sin que queden exentos de la responsabilidad que les corresponde por las acciones de sus subordinados.*
4. *Guardar discreción, aún después de haber cesado en el ejercicio de sus cargos, en aquellos asuntos que por su naturaleza o en virtud de leyes, reglamentos o instrucciones, especiales se requiera reserva.*

5. *Observar dignidad y respeto en el desempeño de sus puestos hacia el público, los jefes, compañeros y subalternos; cuidado de su apariencia personal y tramitar con prontitud, eficiencia e imparcialidad los asuntos de su competencia.*
6. *Evitar dentro y fuera del servicio la comisión de actos reñidos con la ley, la moral y las buenas costumbres, que afecten el prestigio de la Administración Pública.*
7. *Asistir con puntualidad a sus labores.*
8. *Actuar con lealtad en el desempeño de sus funciones.*
9. *Aportar su iniciativa e interés en beneficio de la dependencia en la que sirvan y de la Administración Pública en general.*
10. *Atender los requerimientos y presentar los documentos e informaciones que la Junta o la Oficina Nacional de Servicio Civil les solicite, para los efectos de esta ley". (Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748, 1968, p.15)*

Es necesario que toda persona que labora como servidor público conozca y practique sus obligaciones que rigen la Ley de Servicio Civil, los que le servirán para desempeñar las labores administrativas en mejora de la comunidad educativa y para el beneficio de los demás. Además es indispensable que el Coordinador Técnico Administrativo trabaje con mucho esmero, pensando siempre en el desarrollo de las actividades de su distrito.

De la misma manera se contempla en el “**Artículo 67, Jornada Ordinaria.** La jornada ordinaria de trabajo será fijada por la Junta Nacional de Servicio Civil en el reglamento respectivo y la misma no podrá ser menor de cuarenta horas sin exceder en ningún caso de cuarenta y cuatro horas semanales”. (Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748, 1968, p.16)

Se consideran como servidores públicos o trabajadores del Estado los siguientes:

- a) *“Funcionario Público. Es la persona individual que ocupa un cargo o puesto, en virtud de elección popular o nombramiento conforme a las leyes correspondientes, por el cual ejerce mando, autoridad, competencia legal y representación de carácter oficial de la dependencia o entidad estatal correspondiente, y*

b) *Empleado público: Es la persona individual que ocupa un puesto al servicio del Estado en las entidades o dependencias regidas por la Ley de Servicio Civil, en virtud de nombramiento o contrato expedidos de conformidad con las disposiciones legales, por el cual queda obligada a prestar sus servicios o a ejecutar una obra personalmente a cambio de un salario, bajo la dirección continuada del representante de la dependencia, entidad o institución donde presta sus servicios y bajo la subordinación inmediata del funcionario o su representante*". (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.2)

De este modo se contempla en el "**Artículo 75. Obligaciones de los Servidores Públicos.** Las Autoridades Nominadoras y sus representantes, quedan obligados a cumplir con las normas y garantizar la efectiva aplicación de las disposiciones del presente Reglamento y a tomar las medidas necesarias a fin de mantener la disciplina en el trabajo, coordinar los horarios y efectuar el control de las actividades en sus respectivas dependencias. Además de los consignados en otras disposiciones legales, son deberes de los servidores públicos:

1. *Observar la debida compostura y corrección durante el tiempo destinado para el periodo de almuerzo o descanso;*
2. *No alterar el turno que se les haya asignado durante las horas destinadas para el periodo de almuerzo o descanso; y*
3. *Los demás que se determinen en las disposiciones internas de las dependencias*". (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.24)

De la misma forma se constituye en el "**Artículo 76. Organización y distribución de horarios de trabajo.** Es obligación de las Autoridades proceder a la organización y distribución de los horarios de trabajo de los Ministerios o Dependencias del Organismo Ejecutivo, dependencias de su ramo, dictado para el efecto las disposiciones que determinen:

1. *Las reglas de control y puntualidad de asistencia*
2. *El lugar y la hora en que deben iniciar y terminar las jornadas de trabajo*
3. *Las jornadas especiales relativas a las diversas clases de labores, de acuerdo con la edad, sexo de los trabajadores, así como las normas de conducta, presentación y compostura personal que éstos deban guardar, según la índole del trabajo.*
4. *Los servicios que se presten en los puestos de vigilancia, que realizan actividades discontinuas o que requieran su sola presencia;*
5. *Los servidores que ocasional o permanentemente se presten fuera del local o centro de trabajo;*
6. *Los demás servicios públicos que por su naturaleza no están sometidos a los límites de la jornada única de trabajo. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998 p.24)*

Igualmente se establece “**Artículo 77. Puntualidad y asistencia a las labores.** Los servidores públicos quedarán sujetos a las normas que sobre puntualidad y asistencia establece este Reglamento, las que establece la Ley de Servicio Civil y otras disposiciones internas de personal de las dependencias, así como a las que por la naturaleza del cargo que desempeñan estén sujetas a una reglamentación especial.

1. *Todo servidor público deberá registrar personalmente, por los medios que para el efecto se establezcan en cada dependencia, el inicio y conclusión de sus labores, así como salida e ingreso del periodo de almuerzo o descanso, a fin de hacer constar de modo fehaciente que ha cumplido con la jornada de trabajo.*
2. *Los servidores públicos que registren su ingreso con retraso incurrir en llegada tardía, aunque hayan asistido puntualmente a su trabajo. El que no la registre incurrir en falta de asistencia. En ambos casos deben aplicarse las sanciones correspondientes, salvo que el servidor público informe del hecho a su supervisor o jefe inmediato, el propio día que haya incurrido en la falta y que éste juzgue procedente las justificaciones que el servidor público aduzca. La Unidad de Recursos Humanos de Personal de la dependencia debe tomar nota que las llegadas tardías y faltas de asistencia que incurran, y anotarlas en el registro*

personal del servidor para los efectos de la aplicación de las medidas disciplinarias y de su evaluación del desempeño; y

4. *De conformidad con las normas de la Ley de Servicio Civil, se deberá sancionar al servidor público cuando se retire de sus labores sin autorización antes de la hora de salida establecida. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998 pp.24-25)*

También se confirma en el “**Artículo 79. Horario de la jornada única de trabajo.** *El horario oficial de la Jornada Única Ordinaria para todas las dependencias del Organismo Ejecutivo en la Capital de la República, se establece de las 9:00 a las 17:30 horas y en los otros departamentos y municipios del país, de las 8:00 a las 16:30 horas, ambas de lunes a viernes.*

Los servidores públicos gozarán de un periodo de descanso o almuerzo de media hora, el cual deberá otorgarse entre las 12:00 a las 14:00 horas. Para este efecto las autoridades nominadoras o sus representantes, deberán organizar los turnos respectivos a fin de garantizar la continuidad del servicio. Queda prohibido a los jefes o funcionarios conceder licencias para que los servidores públicos salgan de sus centros de trabajo por motivos personales. (Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98, 1998, p.25)

3.4 La Coordinación

Coordinar los trabajos que desempeñan otras personas implica tener conocimiento profundo sobre el componente sobre la cual están ocupando, y al mismo tiempo, poseer la capacidad de lograr que los individuos bajo su responsabilidad cumplan a cabalidad con los deberes asignados.

El buen coordinador se distingue por medio de sus destrezas y habilidades que desarrolla durante sus funciones como administrador educativo, mediante el estudio y la práctica. El liderazgo, es otra característica necesaria que influir al personal a su cargo en el cumplimiento de las tareas asignadas, como también se dan a conocer las cualidades que posee cada persona en el cargo

correspondiente. Un Coordinador Técnico Administrativo de Educación tiene interés por las personas que dirige, quien los motiva a trabajar en equipo, como también tiene la facultad de delegar ciertas funciones a otras personas para el cumplimiento de sus actividades programadas.

3.4.1 La Coordinación Técnica Administrativa

La Coordinación Técnica Administrativa es el enlace entre las comunidades escolares y las Direcciones Departamentales y realiza actividades de coordinación, información, asesoría, orientación, capacitación, seguimiento y evaluación de los servicios educativos, con el fin de mejorar su eficiencia y pertinencia cultural y lingüística.

“La Supervisión Educativa es una función técnico-administrativa que realiza acciones de asesoría, de orientación, seguimiento, coordinación y evaluación del proceso enseñanza-aprendizaje en el Sistema Educativo Nacional. Se establecen como finalidades

- *Mejorar la calidad educativa y*
- *Promover actitudes hacia el desarrollo de una educación científica y democrática al servicio de la comunidad educativa.*

Señala que los objetivos de la Supervisión Educativa deben:

- *Promover la eficiencia y funcionalidad de los bienes y servicios que ofrece el Ministerio de Educación y*
- *Propiciar una acción supervisora integradora y coadyuvante del proceso docente y congruente con la dignificación del Educador.*
- *Promover una eficiente y cordial relación entre los miembros de la comunidad educativa. (Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No. 12-91, 1991, pp.19-20)*

El Coordinador Técnico Administrativo de Educación cumple funciones de supervisión en los establecimientos educativos, es por ello que se brinda monitoreo y acompañamiento en las actividades programadas en los diversos centros educativos, para enriquecer los conocimientos de los directores y los

docentes y a la vez permite ofrecer una mejor educación en los estudiantes, tomando en cuenta que son ellos el centro del proceso de aprendizaje.

3.4.2 Funciones Generales de la Coordinación Técnica Administrativa

Se establecen dos grandes ámbitos de función, Técnico-Pedagógico y Administrativo. En ambos se realiza subfunciones de:

- Planeación
- Ejecución y
- Evaluación

Las Coordinaciones Técnico Pedagógicas realizan las siguientes acciones:

1. Coordinar actividades y organizar el flujo de información entre las comunidades educativas a las Direcciones Departamentales entre las comunidades educativas
2. Orientar, asesorar y capacitar a Directores de escuela y Docentes.

3.4.3 Funciones específicas:

1. Coordinar las acciones, programas y proyectos a nivel distrital
2. Organizar el flujo de información de las comunidades educativas hacia las Direcciones Departamentales y viceversa
3. Orientar, asesorar y capacitar a los directores de escuela en
 - La planificación y organización escolar
 - El desarrollo curricular y la planificación, ejecución y evaluación de procesos de enseñanza y aprendizaje
 - La administración de personal y legislación educativa vigente
 - La relación con los padres de familia y las instancias comunitarias
4. Detectar necesidades de capacitación de los docentes, organizar y realizar
5. capacitaciones y establecer contactos con personas o entidades que desarrollan capacitaciones
6. Orientar los procesos de evaluación de la cobertura y calidad educativa y realimentar a las comunidades educativas sobre los indicadores educativos logrados

7. Orientar y asesorar la planificación de recursos humanos y financieros
8. Coadyuvar a la Dirección de la Escuela y a la Dirección Departamental en la administración de personal
9. Coadyuvar a éstos y las Juntas Escolares en la administración de recursos físicos y financieros.

El cumplimiento de las funciones del Coordinador Técnico Administrativo son base fundamental para el logro de metas y objetivos, por lo que es preciso que quien tenga a su cargo la coordinación de un determinado distrito, sea una persona que posea un alto espíritu de servicio hacia la comunidad educativa que dirige.

3.5 La Coordinación por Objetivos

3.5.1 Orientada a la calidad de la educación

La educación existe como un producto y factor de la sociedad, está sometida a ésta y concurre a sus fines, especialmente al desarrollo de sus esfuerzos productivos, atendiendo a la renovación de los recursos humanos.

La administración de la educación permite garantizar la eficiencia del funcionamiento y la organización del sistema educativo, no constituyen un fin sino un medio que permite promover las actividades requerida para alcanzar los objetivos institucionales. Se puede afirmar el logro de dichos objetivos depende mucho del tipo de administración que se emplee.

Tradicionalmente, la administración, supervisión y orientación escolar han sido exclusivamente por normas y reglamentos. El buen director o supervisor era aquel que cumplía con los reglamentos, y no enfrentaba problemas en su distrito o escuela. Sin embargo, esta forma burocrática de administración ha dejado de ser eficaz en un mundo y en sistemas cada vez más complejos. Las primeras en darse cuenta de ello fueron las grandes corporaciones empresariales con alcance nacional e internacional, al

tener que descentralizar su administración, para adecuarse a las circunstancias y oportunidades locales y garantizar de esta manera el logro de sus objetivos.

Este es el origen de la noción de la **administración por objetivos**, en la cual una unidad central asigna a las unidades que la integran como sistema, determinados objetivos por lograr, y deja a cada unidad la decisión de cómo trabajar para alcanzarlos. El beneficio que reporta dicho modelo administrativo, lo hace susceptible a aplicar a los sistemas públicos que se orientan a la descentralización, para responder mejor a las necesidades de sus beneficiarios. Esto se logra al aumentar el poder de decisión de las unidades que ejecutan las acciones del sistema.

Otro concepto de actualidad e importancia en la administración pública es la **calidad del producto o del servicio**, el cual define la satisfacción del cliente como el criterio esencial para el texto del trabajo que se realiza. En educación, al hablar de calidad, se debe perseguir la satisfacción de las demandas sociales, lo cual requiere de una organización del sistema educativa, en la cual se interrelacionen los intereses y necesidades del factor humano con las normas y objetivos institucionales. Los sistemas que aplican la gerencia de calidad, enfatizar que esta no es tarea exclusiva de las instancias directivas o de un departamento especializado, sino es responsabilidad de todos y de cada unidad en particular.

3.5.2 ¿Cómo se puede traducir la noción de calidad del servicio a las escuelas?

Existen varias condiciones que nos permitirán hacerlo

1. Los objetivos de trabajo deben estar orientados al aprendizaje de los alumnos y alumnas y a la eficiencia del servicio
2. Se requiere insumos de calidad, oportunos en tiempo y cantidad
3. Los procesos de trabajo deben fomentar el logro de los objetivos y
4. Se requiere evaluar periódicamente los resultados del trabajo

3.6 Funciones Del Coordinador Técnico Administrativo

Se planea una serie de componentes que definen las funciones del Coordinador Técnico Administrativo. Estas se describen a continuación

3.6.1 Capacitación actualización docente

La capacitación docente es la acción que se efectúa para formar, preparar y desarrollar las aptitudes de una persona, para la realización de las actividades de enseñanza. La actualización docente a su vez, consiste en una serie de acciones encaminadas a preparar y desarrollar en los maestros y maestras, proceso que les permiten conocer y aplicar nuevos conceptos, métodos y técnicas, acordes con el desarrollo educativo que promueve el Ministerio de Educación.

3.6.2 Asistencia técnica a personal docente

Esta consiste en el servicio de apoyo, coordinación y orientación que el Coordinador Técnico Administrativo le brinda al director y al maestro (a) en la realización de la labor docente.

Las actividades que se desarrollan como parte de esta función son las siguientes:

- Realizar Investigaciones y diagnósticos educativos
- Detectar y priorizar las necesidades locales de capacitación
- Coordinar acciones locales de capacitación con maestros, directores, Unidad de Desarrollo Educativo, Dirección Departamental de Educación y otras instituciones afines
- Promover la realización de seminario, talleres, cursillos, encuentros, congresos, especialmente a nivel de establecimiento y aula
- Organizar, planificar, ejecutar, coordinar, evaluar, y dar seguimiento a la aplicación que se da en el aula de la capacitación docente
- Mantener el registro y control de las capacitaciones ejecutadas en su espacio de influencia

- Presentar informes sobre capacitaciones realizadas, a las instancias correspondientes
- Facilitar la organización y apoyar el funcionamiento los círculos de calidad docente

Las actividades que se desarrollan como parte de esta función son las siguientes.

- Realizar entrevistas con directores y docentes
- Mantener comunicación constante con los miembros de la comunidad educativa, maestros, alumnos y padres de familia
- Realizar visitas técnicas a las aulas y realimentar al docente observado (a) en los aspectos relacionados con
 - Adecuación curricular
 - Planificación de la enseñanza
 - Organización del aula
 - Metodología
 - Evaluación
 - Multi e interculturalidad
 - Aspectos básicos de Educación Bilingüe

3.6.3 Promover la evaluación y seguimiento de los procesos de enseñanza aprendizaje

La evaluación es un procedimiento esencial en el desarrollo de la actividad educativa, se requiere definir cada cuánto y para qué se evaluará a niños y niñas, tomando en cuenta que la evaluación puede ser:

- Diagnóstica, cuando se hace al principio del año, para saber qué saben los niños de acuerdo al grado que cursarán
- De proceso, que es la que se hace a lo largo del año, puede ser cuando se terminen cierto número de unidades o cada dos o tres meses
- Sumativa que es la que se hace a fin de año, tomando en cuenta cómo ha sido el desempeño de los niños y niñas a lo largo del ciclo escolar

- También se pueden realizar evaluaciones externas del aprendizaje por medio de otras instancias del Ministerio de Educación. También se pueden evaluar proceso de enseñanza específicos

El seguimiento es una forma de evaluación menos formalizada que se realiza en el transcurso de otras actividades.

Las actividades que se desarrollan como parte de esta función son las siguientes:

- Orientar a directores (as) de escuela y a docentes sobre los diferentes tipos de evaluación que puedan aplicar
- Establecer estándares mínimos por nivel y grado
- Realimentar a directores y docentes sobre los resultados obtenidos en las pruebas nacionales de rendimiento académico
- Evaluar los índices de repetición y deserción por grado, escuela, tipo de escuela y realimentar a los directores y docentes en las medidas correctivas que se pueden aplicar para mejorar los mismos
- Fomentar mecanismos para el seguimiento en las escuelas, de las diferentes actividades relacionadas con el proceso de enseñanza y aprendizaje.

3.6.4 Adecuación curricular

La adecuación curricular consiste en la adaptación de los sujetos, procesos y elementos del currículo, a las necesidades, intereses y problemas de la comunidad. El currículum debe fomentar la unidad nacional y el respeto a la diversidad cultural, el desarrollo sostenible, la democracia, la cultura de paz, la ciencia y la tecnología.

Las actividades que se desarrollan como parte de esta función son las siguientes:

- Coordinar y ejecutar las acciones de adecuación, desarrollo y evaluación curricular, de conformidad con las políticas educativas nacionales vigentes, según las características y necesidades locales
- Promover la aplicación de un currículum adecuado a los intereses y a las necesidades de los alumnos (as), el cual debe contener elementos mínimos como:

- Bases de aprendizaje, sus principios, leyes y condiciones que lo favorecen
- El sistema nacional de valores que quiera perpetuarse por medio del sistema educativo
- El perfil que la localidad tenga del prototipo persona que quiera formar, con el fin de que sea socialmente útil
- El tipo de actividad humana deseable en el individuo para satisfacer las necesidades básicas de supervivencia, realización individual y social
- Efectuar revisiones y adecuaciones a los planes y programas de estudios según se requiera
- Evaluar la calidad de la educación reflejada en el desarrollo de los elementos del currículo
- Evaluar la calidad de la educación y el rendimiento escolar en su jurisdicción y apoyar las acciones que en esta manera sean dirigidos por la Dirección Departamental de Educación y otras instancias
- Efectuar entrevistas y visitas para obtener información sobre los problemas de carácter técnico de los centros educativos y apoyar a la Dirección del plantel en la solución de los mismos
- Planificar investigaciones para conocer el resultado de la aplicación de los planes educativos y de otras acciones que promueven el aprendizaje de los alumnos (as)
- Elaborar planes de desarrollo educativo a corto, mediano y largo plazo, de acuerdo con las necesidades educativas que se presenten a nivel local
- El conocimiento de la naturaleza del aprendizaje, sus principios, leyes y condiciones más favorables para realizarse.

3.6.5 Procurar la creación y funcionamiento de centros de recursos educativos

Los Centros de Recursos Educativos son aquellos lugares, instancias y/o actividades que brindan apoyo material y humano, para optimizar la labor docente en las aulas. Estos deberán estar al servicio de uno o varios establecimientos

Es preciso que en una institución pública posea los recursos necesarios para brindar una mejor atención a las personas que visitan la oficina, entre los recursos más urgentes están: recursos materiales, humanos y financieros. Por tal motivo el Ministerio de Educación es responsable de incrementar el presupuesto económico para el beneficio de la comunidad; esto se puede lograr con edificio propio, recursos humanos capacitados de acuerdo al perfil y recursos económicos para cubrir las necesidades de la institución educativa.

3.6.6 Socializar procesos y metodologías innovadoras

Esto consiste en poner en conocimiento y al servicio de las personas, todos aquellos procesos y experiencias que han sido experimentados con éxito por los maestros (as) en el desarrollo de su tarea docente. Se enfatiza la socialización de metodologías innovadoras que por sus características, promuevan una renovación curricular que debe ser apoyada, motivada e incentivada.

3.6.7 Diseñar modelos de entrega técnica

En relación con esto, se elaborarán formatos o instrumentos que facilitarán el monitoreo de Coordinador Técnico Administrativo y la realimentación que se da a los directores y maestros.

Las actividades que se desarrollan como parte de esta función son las siguientes:

- Diseñar modelos que se aplicarán para el control y seguimiento de las tareas técnico administrativos tales como
 - Fichas de observación
 - Fichas de supervisión
 - Modelos de planificación
 - Modelos de informe
 - Cuadros estadísticos
 - Fichas de monitoreo
 - Cuadros de evaluación

- Tablas de registro de peso y talla
- Controles de vacunación
- Controles visuales y auditivos
- Registro de asistencia
- Cronogramas y programas conjuntos de coordinación interinstitucional
- Otros
- Aplicar los modelos diseñados según correspondan
- Orientar a los directores y maestros sobre la aplicación de los modelos diseñados
- Tabular y consolidar la información recabada en los instrumentos aplicados

3.7 Ejes de Trabajo en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación

- **Educativo:** Logra que el recurso humano supervisado realice sus funciones, se ejecuten planes y programas educativos, toma en cuenta la realidad de la Comunidad, se utiliza como medio de información para realimentar el sistema.
- **Científico y Técnico:** Se fundamenta en principios filosóficos, psicopedagógicos, sociológicos y de la Ciencia Administrativa, mediante recursos de observación sistemática en el análisis y en la experimentación.
- **Social:** Participa en el proceso de desarrollo social e interactúa con otros sectores como salud, nutrición, vivienda y bienestar social, y promueve actividades culturales, recreativas y deportivas.
- **Ético:** Aplica principios de filosofía, moral, cognoscitiva y educativa en todas sus acciones.
- **Creativo:** Propone y propicia innovaciones, elabora nuevos modelos educativos, contribuyen al auto desenvolvimiento y la creatividad del individuo.
- **Administrativo:** Se debe actuar de conformidad a ley con una visión amplia y flexible en los casos que así lo ameriten.

3.8 Creación de las Direcciones Departamentales de Educación,

Las Direcciones Departamentales de Educación cumplen con diversas funciones para el desarrollo de la educación en cada uno de los departamentos de la república de Guatemala. Corresponde a las Direcciones Departamentales de la Educación las siguientes funciones según “**Artículo 2º. Funciones.**”

- *Coordinar la ejecución de las políticas y estrategias educativas nacionales en el ámbito departamental correspondiente, adaptándolas a las características y necesidades de su jurisdicción.*
- *Planificar las acciones educativas en el ámbito de su jurisdicción, en función de la identificación de necesidades locales.*
- *Programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales.*
- *Programar la construcción, mantenimiento y reparación de infraestructura física educativa y velar por su adecuada ejecución.*
- *Promover, coordinar y apoyar los diversos programas y modalidades educativas que funcionan en su jurisdicción, buscando la ampliación de la cobertura educativa, el mejoramiento de la calidad de la educación y la eficiencia administrativa.*
- *Llevar a cabo las acciones que les correspondan en la adquisición y entrega de los bienes objeto de los programas de apoyo establecido por el Ministerio de Educación.*
- *Ejecutar o coordinar la ejecución de las acciones de adecuación, desarrollo evaluación curricular de conformidad con las políticas educativas nacionales y según las características y necesidades locales.*
- *Ejecutar la calidad de la educación y rendimiento escolar en el departamento correspondiente y apoyar acciones en esta materia dirigidas en el nivel central del Ministerio.*
- *Programar y ejecutar acciones de capacitación del personal docente y de otro bajo su jurisdicción.*

- *Apoyar el diseño, programación, y realización de investigaciones educativas departamentales y apoyar el desarrollo de investigaciones y estudios a nivel regional o nacional.*
- *Ejecutar o supervisar la ejecución de acciones de evaluación institucional para fortalecer la gestión técnica y administrativa del sistema educativo en el ámbito departamental.*
- *Formular el anteproyecto de presupuesto de conformidad con las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.*
- *Ejecutar y evaluar la ejecución de los recursos financieros asignados al Departamento, verificando la correcta utilización de los mismos, de conformidad con la Ley y las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio.*
- *Designar al personal interino, aprobar la concesión de licencias, traslados y permutas, aplicar los procedimientos legales del régimen disciplinario y otras acciones de personal, cuando corresponda de conformidad con la ley, todo al tenor de los lineamientos establecidos por el Ministerio de Educación y lo que establezcan las disposiciones legales.*
- *Ejecutar y verificar el cumplimiento de acciones de administración escolar relacionadas con horarios y calendarios escolares, uso de instalaciones y edificios educativos, cumplimiento de disposiciones disciplinarias, cumplimiento de jornadas de trabajo y todas aquellas funciones que correspondan a la adecuada prestación de los servicios.*
- *Autorizar el funcionamiento de establecimientos educativos privados en su jurisdicción, de conformidad con las disposiciones legales vigentes y supervisar su funcionamiento y calidad de la educación que imparten.*
- *Mantener actualizado el archivo de registros escolares y extraescolares de su Departamento y elaborar los informes correspondientes.*
- *Facilitar y expedir la autorización y firma de títulos y diplomas correspondientes a las carreras del Ciclo de Educación Diversificada.*
- *Efectuar las acciones de supervisión educativa de los diversos programas y modalidades en su jurisdicción.*

- *Llevar a cabo el proceso de recolección, procesamiento y análisis de información educativa a nivel departamental y generar los indicadores educativos correspondientes para orientar la toma de decisiones.*
- *Apoyar la realización de estudios para efectos de cooperación técnicas y financiera nacional e internacional y la ejecución de programas y proyectos con financiamiento externo, de acuerdo a las políticas educativas vigentes.*
- *Coordinar la ejecución y supervisar programas de educación extraescolar en su jurisdicción, promoviendo la participación en los mismos de organizaciones gubernamentales y no gubernamentales.*
- *Coordinar acciones con organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para la realización de proyectos y programas educativos en su jurisdicción.*
- *Programar, organizar, ejecutar o coordinar la ejecución y supervisar programas de educación bilingüe intercultural.*
- *Ejecutar otras funciones que correspondan de conformidad con las responsabilidades que le conciernen en el nivel departamental. (Acuerdo Gubernativo No. 165-96, 1996 pp.2-3)*

Si analizamos el Acuerdo Gubernativo No. 165-96 (1996), nos damos cuenta que; La Dirección Departamental de Educación es el enlace entre el Ministerio de Educación y la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, quienes tienen funciones diversas que están establecidas en el Acuerdo Gubernativo antes mencionado, por lo tanto el cumplimiento de las mismas logra tener resultados eficientes en la comunidad educativa, como también una mejor atención al público.

Capítulo IV

Análisis Y Discusión

Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán Suchitepéquez.

Para poder analizar y establecer cuáles son los factores influyentes en la atención que se brinda a los miembros de la comunidad educativa de los establecimientos educativos del Distrito 10-11-12 de San Miguel Panán Suchitepéquez, se diseñó una boleta de entrevista dirigida a 16 directores de establecimientos educativos ubicados en San Miguel Panán, es decir al 100%. El mismo instrumento recopilador de información fue aplicada a 15 directores y se le entregó a 15 directores de los 27 que laboran en el Sector Privado de Patulul Suchitepéquez. Se entrevistó a la secretaria de la Coordinación y al Coordinador Técnico Administrativo de Educación del distrito antes mencionado.

La información brindada por directores, secretaria y coordinador técnico administrativo de educación, a través de las entrevistas, registran que son diversas razones las que incurren en la desatención al público en jornada vespertina de la institución educativa mencionada. La totalidad de directores opinan que realizan gestiones administrativas en dicha oficina en jornada matutina, porque es más accesible la atención en esa jornada laboral, en la búsqueda de solucionar los trámites administrativos, siendo hasta las 13:00 horas, el horario de atención.

El Coordinador Técnico Administrativo, informó que el horario de atención al público es de 8:00 a 16:30 horas, pero no se cuenta con personal administrativo de apoyo y en muchos de los casos, es necesario llevar documentos o correspondencia oficial a la sede central, es decir, a la Dirección Departamental de Educación, lo que obliga a cerrar la oficina municipal y por ende se deja de atender.

La mayoría de directores entrevistados informan que la atención al público es limitada en la jornada vespertina, pues cuando han visitado la oficina de la coordinación municipal después de las 13:00 horas, raras veces están abiertas las puertas.

Además de esto, en la jornada matutina no siempre se encuentra presente el Coordinador Técnico Administrativo, lo que provoca que las personas deban regresar el siguiente día para continuar los procesos administrativos, que casi siempre concluyen en la redacción de algún documento oficial que deba ser firmado por el Coordinador Técnico Administrativo. Esta situación también afecta el trabajo en los establecimientos educativos, porque los directores deben abandonar los centros que tienen a su cargo, por buscar solucionar los trámites administrativos. Por otro lado el Distrito relativamente es pequeño en proporción a la cantidad de docentes, directores, estudiantes y padres de familia, quienes se constituyen en la clientela.

El Coordinador Técnico Administrativo, informó que siempre planifica con previsión para atender a la clientela y lograr que se vayan satisfechos, sin embargo algunas veces él se encuentra fuera de la oficina, realizando actividades de monitoreo, o acompañamiento en eventos de los establecimientos educativos a su cargo; entonces únicamente son atendidos por la secretaria, quien labora bajo el renglón 05, contrato municipal, siendo su horario de trabajo de 8:00 a 13:00 horas. Cabe señalar que la secretaria carece de los conocimientos suficientes para solucionar hasta su fin, la entrega de los documentos que se solicitan de parte de los visitantes, entonces genera atraso en la entrega de papelerías o documentos que se requieren.

EL Coordinador Técnico Administrativo permanece en la oficina de 1 a 2 días por semana, debido a que las labores que desempeña son técnico administrativas y es necesario realizar trabajo de campo, paralelo a ello cumplir con convocatorias de la Dirección Departamental de Educación, reuniones de trabajo y otros imprevistos que surgen. Lo anterior da origen a que las personas que visitan la oficina pueden informarse únicamente con la secretaria quien por su horario y poca experiencia no puede realizar todos los trámites administrativos que se manejan en la Coordinación.

A través de la información obtenida se pudo constatar que la mayoría de directores de establecimientos educativos de la región objeto de estudio, visitan la oficina de la coordinación solamente cuando es necesario, es decir cuando realizan algún trámite administrativo y una minoría visita dicha coordinación de uno a dos días por semana,

por los diferentes lineamientos y actividades, para pedir apoyo administrativo ante situaciones que ocurren en los establecimientos educativos que dirigen.

El 64% de los directores entrevistados manifestaron que no todos los trámites administrativos que realizan en la Coordinación Técnica Administrativa son resueltos rápidamente, por lo que deben esperar varios días para la solución de los mismos, esto se debe a que solo una secretaria atiende y sobre ella recae una buena parte de las gestiones administrativas, por lo que el tiempo es limitado para realizar todo el trabajo que requiere la administración de dicha oficina, dando como resultado una baja calidad de atención al público.

En lo que respecta la opinión del Coordinador Técnico Administrativo entrevistado, éste afirmó que; se trabaja bajo el principio de “justo a tiempo” y con el menor número de fallas, aunque a veces tiene que trabajar jornadas extraordinarias para poner al día el trabajo pendiente y que lleva un orden de los trámites que solicitan, dándole prioridad a los de mayor urgencia, además que hay documentos que son trasladados a la Dirección Departamental de Educación y lleva un proceso más largo.

Los directores entrevistados que cubren los establecimientos educativos del Sector Privado de Patulul, indicaron que antes de visitar la oficina de la coordinación, realizan llamadas telefónicas para verificar si están atendiendo, porque a veces la secretaria también realiza actividades de monitoreo en las escuelas para apoyar al Coordinador Técnico Administrativo. En opinión de directores entrevistados del Sector Privado de Patulul manifestaron que han tenido algunos problemas en la entrega de papelerías por razones de la distancia y muchas veces llegan a la oficina sin llamar previamente vía telefónica y el Coordinador Técnico Administrativo se encuentra realizando otro tipo de actividades, lo que perjudica la atención. Estas circunstancias ocasionan problemas como: pérdida de tiempo, gastos económicos como pago de transporte, poca información y orientación. Por otra parte, una minoría de los entrevistados indicó que siempre encuentran un espacio de tiempo disponible para ser atendidos por el Coordinador Técnico Administrativo siempre y cuando se anuncien con anticipación.

Por otra parte el Coordinador Técnico Administrativo tiene organizado una comisión de apoyo con los directores de Patulul Sector Privado, quienes sirven de enlace con el resto de directores para cualquier tipo de información, esta comisión ha sido integrada con el propósito de brindar una mejor atención a la comunidad educativa.

Cabe resaltar que cuando el Coordinador Técnico Administrativo se encuentra en actividades fuera de la oficina, la secretaria es quien atiende al personal que visita la dependencia, dándole solución a lo que está a su alcance resolver, mientras que cuando es un documento del que ella desconoce su trámite administrativo o que requiera de la firma del Coordinador Técnico Administrativo, entonces se demora la entrega de documentos.

Entre las funciones del Ministerio de Educación, según el Acuerdo Gubernativo No. 165-96 de fecha 21 de mayo de 1996 establece que: *“se debe programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de planes y programas educativos departamentales”*. Al hacer una comparación con las condiciones reales de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación de San Miguel Panán, se confirmó que el Ministerio de Educación no ha cumplido en su totalidad con lo establecido en el Acuerdo Gubernativo antes mencionado, pues no ha sido contratado el personal de apoyo necesario en la Coordinación Técnica Administrativa, es decir no existe el recurso humano y financiero suficiente destinado para que la coordinación brinda una atención más funcional. En otro de los casos, se constató que los recursos materiales y de oficina son insuficientes por lo que el servicio es defectuoso, esto se debe, según los entrevistados, al poco interés y apoyo, la poca voluntad de las autoridades centrales a nivel de Ministerio de Educación.

Lo anterior ha generado baja calidad en la atención de las instituciones educativas, porque los recursos personales y financieros son escasos, cuando se pretende brindar una educación de calidad. Para que la atención sea más efectiva e integral el Ministerio de Educación debe invertir más en educación y contratar personal con experiencia.

Los medios por los cuales la Coordinación Técnica Administrativa, objeto de nuestro estudio obtiene el financiamiento que debe cubrir en gastos de funcionamiento, son; El

Ministerio de Educación y gestiones propias, por lo que el factor que más limita la buena atención es el escaso presupuesto económico asignado, debido a que el Ministerio de Educación no cubre el total de las necesidades que se requieren, no existe un presupuesto alto para financiar los recursos urgentes, en ocasiones ni siquiera proporcionan combustible para supervisar las escuelas, menos para contratar personal de apoyo.

El personal administrativo de la Coordinación Técnica Administrativa en estudio manifestó que siempre dedican más tiempo de su horario de trabajo para atender las necesidades de la coordinación, por los mismos problemas ya enunciados, la falta de recurso humano y en la mayoría de los casos demasiada carga administrativa con requerimientos que los solicitan de forma tardía o que los requieren de forma inmediata en la Dirección Departamental de Educación.

El 86% de los entrevistados afirmó que el Coordinador Técnico Administrativo de la Coordinación que estamos estudiando, no atiende al público en la jornada vespertina la mayoría de días hábiles, por lo que la oficina permanece cerrada en esa jornada, provocando desatención y atraso en la gestión de documentos.

Por otra parte el 14% de directores entrevistados manifestaron que en la jornada vespertina no son atendidos en las instalaciones de la oficina de la coordinación, pero el Coordinador Técnico Administrativo siempre les brinda atención, fuera de ella, es decir, en otras sedes educativas.

El 75% de los entrevistados consideran necesaria la contratación de más recurso humano para que ayude a la única secretaria actual a realizar los trámites administrativos en dicha coordinación, siempre y cuando sea personal que tenga la profesionalización que requieren dichos puestos administrativos.

Otro factor bastante señalado fueron los traslapes de actividades que surgen en el Distrito de San Miguel Panán, debido a que existen diversos programas que el Ministerio de Educación ha implementado para mejorar la educación en Guatemala, como también muchas veces se solicitan informes administrativos y educativos de parte de la Dirección Departamental de Educación, mismos que los necesitan de manera

urgente, lo que induce a la reorganización de las actividades ya programadas a través del personal de apoyo inclusive con la secretaria. Dichos traslapes generan insatisfacción en las personas que visitan la coordinación porque muchas veces tienen la esperanza de encontrar al Coordinador Técnico Administrativo en la oficina, pero por atender los imprevistos, desatienden la clientela que asisten a dicha institución, como por ejemplo a los padres de familia u otros, miembros de la comunidad educativa.

San Miguel Panán cuenta con 19 Establecimientos Educativos. A pesar que no es numeroso, sí se realiza mucho trabajo de campo, lo que dificulta una mejor atención.

Se halla también otro factor que afecta la atención al público en jornada vespertina, siendo la carencia de **infraestructura** propia de la coordinación que estamos estudiando. La oficina de la Coordinación Técnica Administrativa se encuentra ubicada en una de las aulas del segundo nivel del Instituto Básico Por Cooperativa de San Miguel Panán. El 80% de los entrevistados opinaron que las clases que se imparten en dicho establecimiento educativo interfieren las actividades de atención al público, porque provoca mucho ruido, y a veces desorganización, desorden e indisciplina de parte de los estudiantes, por lo que se tiene que cerrar la puerta para minimizar la escucha de los ruidos y poder elaborar los documentos administrativos, lo que provoca un servicio deficiente en dicha jornada. Algunos directores han visitado la oficina en jornada vespertina pero al ver la puerta cerrada se regresan y a veces el coordinador se encuentra dentro de la oficina, todo esto perjudica a la clientela porque realizan visitas insatisfechas.

La parte administrativa también manifestó que por la dinámica de trabajo en el Instituto Básico Por Cooperativa, que a veces provoca exceso de ruido, no siempre es posible dar una buena atención en jornada vespertina; sin embargo el Coordinador Técnico Administrativo propone a los directores otro lugar cercano donde pueden ubicarlo para solucionar sus dudas. Algunas veces se encuentra en reuniones o actividades programadas, por lo que cuando urgen los trámites administrativos los atiende fuera de la oficina. Sin embargo la mayoría de directores manifestaron su descontento al tener que localizarlo en otros lugares.

De la misma manera el Coordinador Técnico Administrativo argumentó que no siempre puede atender a la población que los visita y solucionar los trámites de manera rápida debido a que en una sola persona recae la función administrativa, por lo que el tiempo es limitado y los quehaceres son demasiados.

Después de analizar las aportaciones proporcionadas por los entrevistados, se puede deducir que los factores que inciden con más intensidad en la desatención al público, en la oficina de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 de San Miguel Panán y Patulul Sector Privado Suchitepéquez son: falta de recurso humano, falta de recursos materiales y financieros, falta de infraestructura, poco interés del Ministerio de Educación, exceso de carga administrativa y límites administrativos del personal de secretaría.

Es indispensable que el servicio se mejore para el bienestar de la comunidad educativa, puesto que los establecimientos educativos necesitan orientación y solución a los trámites correspondientes.

Capítulo V

Conclusiones

En el servicio brindado en la oficina administrativa del sector educativo, interactúan varios sujetos que tienen responsabilidades de atender a la comunidad educativa con eficiencia y eficacia y los problemas que surgen en la atención interna en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, no depende únicamente de sí misma o del administrador como ente principal del servicio educativo, sino de factores externos.

El poco interés del Ministerio de Educación en la asignación de más personal que apoye en la cobertura de los servicios administrativos hacia la comunidad educativa es una variable altamente preocupante y nocivo porque impide brindar una mejor atención en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, debido a que el apoyo económico que el Ministerio de Educación desembolsa, es insuficiente para cubrir todas las necesidades materiales, físicas y humanas.

La falta de recurso humano y demasiada carga administrativa para el personal en servicio, que deben cubrir los requerimientos solicitados a contratiempo por la Dirección Departamental de Educación, trae como consecuencia deficiencia de atención en la Oficina de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación de San Miguel Panán.

Las labores que se desempeñan en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación son técnico administrativas, y es necesario realizar trabajo de campo, paralelo a ello cumplir con convocatorias de la Dirección Departamental de Educación, reuniones de trabajo y otros imprevistos que surgen, los cuales dificultan una mejor atención al público que visita dicha oficina.

Recomendaciones

Para lograr un servicio de calidad educativa es imprescindible que todas las personas involucradas en la educación interactúen entre sí, desde el Ministerio de Educación, y que no se deje la responsabilidad únicamente a los Coordinadores Administrativos de cada Distrito.

El Ministerio de Educación debe incrementar el presupuesto económico de dicha cartera y darle cumplimiento a la función que se establece en el Acuerdo Gubernativo No. 165-96 *“Programar los recursos financieros, materiales y humanos necesarios para el cumplimiento de los planes y programas educativos departamentales. Ejecutar y evaluar la ejecución de los recursos financieros asignados al Departamento, verificando la correcta utilización de los mismos, de conformidad con la Ley y las políticas, normas y lineamientos dictados por el nivel central del Ministerio de Educación”*.

La Dirección Departamental de Educación debe tener un mejor orden y control administrativo, y solicitar los documentos que se requieren con anticipación para evitar apuros y deficiencia en la atención que se brinda a los establecimientos educativos.

Solicitar apoyo en la Dirección Departamental de Educación para que contribuyan en la realización del trabajo de campo, como también que se contrate recurso humano para atender directamente en la oficina en el horario establecido de 8:00 a 16:30 horas para brindar un servicio de calidad hacia las personas que visitan la Coordinación Técnica Administrativa de Educación de San Miguel Panán.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

Creación de las Direcciones Departamentales de Educación. Acuerdo Gubernativo No. 165-96. (1996) Guatemala, Gt.

Ley de Educación Nacional, Decreto Legislativo No. 12-91. (1991) Congreso de la República de Guatemala. Guatemala, Gt.


Ley de Servicio Civil, Decreto Ley No. 1,748 (1968) Congreso de la República de Guatemala. Guatemala, Gt.

Martínez Escobedo, A. A. (2012) *Legislación Básica Educativa, Leyes Educativas: Un compendio actualizado de los principales instrumentos legales a su alcance* (12º Edición Corregida y Aumentada) Huehuetenango, Gt: CIMGRA.

MINEDUC. (1999) *Manual del Coordinador Técnico Administrativo. Dirección Departamental de Educación. Guatemala, Gt.*

Reglamento de la Ley de Servicio Civil, Acuerdo Gubernativo No. 18-98 (1998) Palacio Nacional. Guatemala, Gt.

Saquimux Canastuj. N.E (2012) *La Tesina. Mazatenango Suchitepéquez. Gt:* Edit. Universitaria.


Vo. Bo. Licda. Ana Teresa de González
Bibliotecaria



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ

GUÍA DE ENTREVISTA PARA DIRECTORES

La estudiante Julia Ciriaco Ruiz, de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, requiere de información para concretar la Tesina denominada “Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán Suchitepéquez” por lo que se solicita a usted respetuosamente; sirva responder la presente boleta según su situación y criterio personal.

1. ¿Cuál es la jornada de atención al público en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación de San Miguel Panán?

Matutina ☐ Vespertina ☐ Matutina y Vespertina ☐
¿Por qué?

2. ¿En qué jornada visita la Coordinación Técnica Administrativa?

Matutina ☐ Vespertina ☐ Matutina y Vespertina ☐
¿Por qué?

3. ¿En cuál de las tres jornadas ha sido mejor atendido?

Matutina ☐ Vespertina ☐ Matutina y Vespertina ☐
¿Por qué?

4. ¿El horario de atención al público es suficiente para atender a todas las personas que visitan la oficina?

Si ☐ No ☐
¿Por qué?

5. ¿Cree usted que las diferentes actividades programadas en la Coordinación Técnica Administrativa inciden en la atención al público?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

6. ¿Con qué frecuencia visita la Coordinación Técnica Administrativa?

Todos los días ☐

3-4 días por semana ☐

1-2 días por semana ☐

Solo cuando es necesario ☐

¿Por qué?

7. ¿Alguna vez le han pedido apoyo de la coordinación para realizar actividades propias de la oficina?

Si ☐

No ☐

Ejemplifique

8. ¿Los trámites administrativos que usted solicita en la Coordinación Técnica Administrativa son resueltos rápidamente?

Siempre ☐

Algunas veces ☐

Nunca ☐

¿Por qué?

9. ¿Considera usted que la secretaria que atiende la coordinación tiene el tiempo suficiente para realizar todos los documentos solicitan los diferentes establecimientos educativos?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

10. ¿Cree usted que es necesario contratar a otra persona para que ayude a la secretaria a realizar todos los trámites administrativos que se manejan en la coordinación?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

11. ¿Cree usted que los traslapes de actividades en la Coordinación Técnica Administrativa perjudican la atención al público?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

12. ¿Qué factores intensifican la desatención al público?

Traslape de actividades ☐

Insuficiente personal administrativo ☐

Excesivos establecimientos educativos ☐

Otros ☐ (especifique) _____

¿Por qué?

13. ¿Cree usted que las clases que se comparten en el Instituto Básico San Miguel Panán "IBASAM" interfieren cuando se atiende en jornada vespertina?

Si

☐

No

☐

¿De qué manera?

14. ¿Cree que la cantidad de establecimientos educativos que se atienden, incide en la atención al público?

Si

☐

No

☐

¿Por qué?

15. ¿Cuáles son los recursos que carece la coordinación para atender al público satisfactoriamente?

Humanos ☐

Materiales ☐

Financieros ☐

Otros: (especifique) _____

¿Por qué?

16. ¿De qué forma ha sido atendido cuando visitan la coordinación?

17. ¿Cómo son resueltos los documentos administrativos que usted solicita cuando el CTA está en actividades fuera de la oficina?

18. ¿El personal administrativo de la coordinación es suficiente para cubrir la demanda de los establecimientos educativos?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ

GUÍA DE ENTREVISTA PARA SECRETARIA DE LA COORDINACIÓN

La estudiante Julia Ciriaco Ruiz, de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, requiere de información para concretar la Tesina denominada “Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán Suchitepéquez” por lo que se solicita a usted respetuosamente; sirva responder la presente boleta según su situación y criterio personal.

01. ¿Cuál es su horario de trabajo según su contrato municipal?

02. ¿Cuál es el horario de trabajo del Coordinador Técnico Administrativo?

03. ¿Cuál es la jornada de atención al público en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación que usted dirige?

Matutina ☐

Vespertina ☐

Matutina y Vespertina ☐

¿Por qué?

04. ¿En cuál de las tres jornadas se atiende con más frecuencia?

Matutina ☐

Vespertina ☐

Ambas jornadas ☐

¿Por qué?

05. El horario de atención al público es suficiente para atender a todas las personas que visitan la oficina.

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

06. ¿Cree usted que las diferentes actividades programadas en la Coordinación Técnica Administrativa inciden en la atención al público?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

07. ¿Con qué frecuencia permanece dentro de la coordinación para atender a las personas que visitan la oficina?

- Todos los días
- 3 a 4 días por semana
- 1 a 2 días por semana

¿Por qué?

08. ¿Atiende usted actividades fuera de la coordinación Técnica Administrativa?

Si ☐

No ☐

Ejemplifique

09. ¿Cree usted que es necesario contratar a otra persona para que la ayude a realizar todos los trámites administrativos que se manejan en la coordinación?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

10. ¿Existen traslapes de actividades en la Coordinación Técnica Administrativa?

Si ☐

No ☐

Si su respuesta es positiva, ¿Cómo lo soluciona?

11. ¿Qué factores intensifican la desatención al público?

Traslape de actividades ☐

Insuficiente personal administrativo ☐

Excesivos establecimientos educativos ☐

12. ¿Cree usted que las clases que se comparten en el Instituto Básico San Miguel Panán "IBASAM" interfieren cuando se atiende en jornada vespertina?

Si ☐

No ☐

¿De qué manera?

13. ¿El Coordinador técnico Administrativo le ha pedido apoyo a directores o docentes para realizar las actividades propias de la coordinación?

Siempre ☐

Algunas veces ☐

Nunca ☐

¿Por qué?

14. ¿Cree que la cantidad de establecimientos educativos a los que atiende, incide en la atención al público?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

15. ¿Los trámites administrativos que realizan los centros educativos en la coordinación son resueltos en el tiempo estipulado.

Siempre ☐

Algunas veces ☐

Nunca ☐

¿Por qué?

16. ¿De qué recursos carece la coordinación para atender al público satisfactoriamente?

Humanos ☐

Materiales ☐

Financieros ☐

Otros: (especifique) _____

¿Por qué?

17. ¿De qué forma atiende a las personas que visitan la coordinación que usted dirige?

18. ¿Dedica más tiempo de su horario de trabajo para atender las necesidades de la coordinación?

Siempre ☐

Algunas veces ☐

Nunca ☐

Por qué?

19. ¿Cómo resuelve los documentos administrativos cuando el CTA está en actividades fuera de la oficina?

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DE SUR OCCIDENTE
MAZATENANGO, SUCHITEPÉQUEZ

GUÍA DE ENTREVISTA PARA COORDINADOR TÉCNICO ADMINISTRATIVO DE
EDUCACIÓN

La estudiante Julia Ciriaco Ruiz, de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa, requiere de información para concretar la Tesina denominada “Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, Distrito No. 10-11-12 San Miguel Panán Suchitepéquez” por lo que se solicita a usted respetuosamente; sirva responder la presente boleta según su situación y criterio personal.

1. ¿Cuál es la jornada de atención al público en la Coordinación Técnica Administrativa de Educación que usted dirige?

Matutina ☐

Vespertina ☐

Matutina y Vespertina ☐

¿Por qué?

2. ¿En cuál de las tres jornadas se atiende con más frecuencia?

Matutina ☐

Vespertina ☐

Ambas ☐

¿Por qué?

3. ¿El horario de atención al público es suficiente para atender a todas las personas que visitan la oficina?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

4. ¿Cree usted que las diferentes actividades programadas en la Coordinación Técnica Administrativa inciden en la atención al público?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

5. ¿Con qué frecuencia permanece dentro de la coordinación para atender a las personas que visitan la oficina?

Todos los días ☐

3 a 4 días por semana ☐

1 a 2 días por semana ☐

¿Por qué?

¿

6. ¿Cómo organiza las actividades dentro de la oficina cuando tiene programado eventos en los Establecimientos Educativos?

7. ¿La Secretaria que atiende en la oficina es suficiente para realizar todos los trámites administrativos que se manejan en la coordinación?

Si ☐

No ☐

¿Por qué?

8. ¿Existen traslapes de actividades en la Coordinación Técnica Administrativa?

Si ☐

No ☐

Si su respuesta es positiva, ¿Cómo lo soluciona?

9. ¿Qué factores intensifican la desatención al público?
Traslape de actividades ☐ Insuficiente personal administrativo ☐
Excesivos establecimientos educativos ☐

10. ¿Cree usted que las clases que se comparten en el Instituto Básico San Miguel Panán "IBASAM" interfieren cuando se atiende en jornada vespertina?
Si ☐ No ☐

¿De qué manera?

11. ¿Alguna vez en la oficina ha pedido apoyo a directores o docentes para realizar las actividades propias de la coordinación?
Siempre ☐ Algunas veces ☐ Nunca ☐

¿Por qué?

12. ¿Cree que la cantidad de establecimientos educativos a los que atiende, incide en la atención al público?
Si ☐ No ☐

¿Por qué?

13. Los trámites administrativos que realizan los centros educativos en la coordinación son resueltos en el tiempo estipulado.
Si ☐ No ☐

¿Por qué?

14. ¿Cuáles son los recursos que carece la coordinación para atender al público satisfactoriamente?

Humanos ☐

Materiales ☐

Financieros ☐

Otros: (especifique) _____

¿Por qué?

15. ¿De qué forma atiende a las personas que visitan la coordinación que usted dirige?

16. ¿Dedica más tiempo de su horario de trabajo para atender las necesidades de la coordinación?

Siempre ☐

Algunas veces ☐

Nunca ☐

Por qué?

17. ¿Cómo resuelve los documentos administrativos la secretaria cuando usted se encuentra en actividades fuera de la oficina?

Mazatenango, 11 de octubre de 2014
Dic. T.G.C.P. No. 005. 14



Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez
Encargado
Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario de Sur Occidente
CUNSUROC

Señor Encargado:

Por Este medio en mi calidad de profesor titular de curso: E402. Ejercicio Profesional Supervisado de la Carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del plan fin de semana del CUNSUROC, y, a lo establecido en los artículos: 39, 50, y 59, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones de **ASESOR PRINCIPAL** del trabajo de tesina titulado: **"Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, distrito No. 10-11-12, San Miguel Panán y Patulul Sector privado, Suchitepéquez"**; elaborado por la estudiante: la **PEM/TAE Julia Ciriaco Ruiz, carné 200941511**, Considero que el mismo reúne los requisitos técnicos suficientes, en cuanto a: Calidad en su contenido, metódica de la investigación, pertinencia de los resultados y redacción, por lo que me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez
ASESOR PRINCIPAL

Mazatenango, 22 de noviembre de 2014
Dic. T.G.C.P. No. 01. 14



Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez
Encargado
Carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana
Centro Universitario de Sur Occidente
CUNSUROC

Señor Encargado:

Por Este medio, y con base al nombramiento de fecha 11 de octubre de 2014. Ref. NCP. 012-14 del Encargado de las Carreras de Pedagogía del Plan Fin de Semana, y a lo establecido en el artículo 52. Inciso "c", 60. Y 61, del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"** en cumplimiento de mis funciones como **REVISORA** del trabajo de tesina titulado: **"Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, distrito No. 10-11-12, San Miguel Panán y Patulul Sector privado, Suchitepéquez"**; elaborado por la estudiante: la **PEM/TAE Julia Ciriaco Ruiz, carné 200941511**, quien ha incorporado al informe final de su trabajo de tesina las correcciones pertinentes solicitadas; considero que el mismo reúne los requisitos técnicos de contenido y forma que me permito emitir **DICTAMEN FAVORABLE**, a fin de que continúe con el trámite respectivo.

Atentamente:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lcda. Luz del Milagro Domínguez
REVISORA



Mazatenango, 22 de noviembre de 2014

Dra. Alba Ruth Maldonado de León
Directora del Centro Universitario de Sur Occidente
Edificio

Respetable Directora:

Basado en los dictámenes favorables del Trabajo de Tesina titulada **"Factores que inciden en la atención al público en las diferentes jornadas de la Coordinación Técnica Administrativa de Educación, distrito No. 10-11-12, San Miguel Panán y Patulul Sector privado, Suchitepéquez"**; elaborado por la estudiante: la PEM/TAE Julia Ciriaco Ruiz, carné 200941511, de la carrera de Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa del Plan Fin de Semana del CUNSUROC.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 62., del **"Normativo de integración del Sistema de prácticas y Trabajo de Graduación de las carreras de Pedagogía Plan Fin de Semana del Centro Universitario de Sur Occidente"**, se adjunta el informe de la tesina completa, incluyendo copia de los dictámenes respectivos, para su conocimiento y autorización del IMPRÍMASE de la misma, para que pueda proseguir el trámite respectivo para el Examen General Público y Acto de Graduación como Licenciado en Pedagogía y Administración Educativa.

Agradeciendo su amable atención, me es grato suscribirme de usted.

Atentamente.

"Id y enseñad a todos"

Lic. Manuel Antonio Gamboa Gutiérrez
Encargado de Carrera de Pedagogía Plan Fin de Semana

CUNSUROC/USAC-I-95-2014

DIRECCIÓN DEL CENTRO UNIVERSITARIO DEL SUROCCIDENTE,
Mazatenango, Suchitepéquez, el veintiséis de noviembre de dos mil catorce-----

Encontrándose agregados al expediente los dictámenes del asesor y revisor, SE
AUTORIZA LA IMPRESIÓN DE LA TESINA TITULADA: **“FACTORES QUE
INCIDEN EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN LAS DIFERENTES JORNADAS
DE LA COORDINACIÓN TÉCNICA ADMINISTRATIVA DE EDUCACIÓN,
DISTRITO No. 10-11-12 SAN MIGUEL PANÁN Y PATULULU SECTOR
PRIVADO SUCHITEPÉQUEZ**, de la estudiante: **Julia Ciriaco Ruiz**, carné **200941511**
de la carrera Licenciatura en Pedagogía y Administración Educativa. Plan Fin de Semana.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



DRA. ALBA RUTH MALDONADO DE LEÓN
DIRECTORA



/gris